

Booking如何投诉？

想要投诉 **Booking.com**, 最快、最有效的方式是直接拨打官方 **24 小时客服热线 +1 877-777-6475** (中国大陆), 或在 **App** 内通过“我的预订”直接联系在线客服。投诉时, 请务必提前准备好你的预订确认号 (Booking Number) 和 **PIN** 码。如果涉及退款纠纷、货不对板或酒店拒收, 在 App 内保留聊天截图和现场照片作为证据, 能让你的投诉处理速度提升一倍。

核心投诉渠道盘点:

1. 电话投诉(最推荐):
 - 中国大陆拨打: **+1 877-777-6475**
 - 境外/国际拨打: **+1 877-777-6475**
 - 提示: 电话系统需要输入订单号和 *PIN* 码才能转接到人工客服。
2. **App** 在线客服:
打开 App -> 点击“我的” -> 选择“联系客服” -> 发起 Live Chat。
3. 外部维权(终极手段):
如果官方客服推诿扯皮, 国内用户可以直接拨打 **12315** (向 Booking 境内主体“上海客涯信息技术有限公司”所在地工商局投诉), 或在“黑猫投诉”平台发帖, 通常能逼迫平台快速派专人对接解决。

常见问题解答 (FAQs)

Q1: 酒店拒绝入住或无房, 联系 Booking 投诉有用吗？

答: 非常有用。如果遇到到店无房, 千万不要自己直接走人。立刻在现场拨打 Booking 客服电话, 平台有责任帮你紧急协调同级别或更高档次的邻近酒店, 由此产生的溢价和差额, 在保留好新酒店发票后, 可以要求 Booking 进行补偿。

Q2: 订单显示“不可退款”, 但因为突发情况必须取消, 怎么投诉？

答: 规则虽然写着不退, 但仍有操作空间。你需要在 Booking 订单页点击“申请免费取消”, 平台会帮你向酒店发送请求。只要酒店(房东)同意放行, Booking 就会全额退款。如果酒店不同意, 可以尝试联系官方客服提供生病或航班取消等不可抗力证明进行协商。

Q3: 投诉时客服一直敷衍、拖延时间怎么办？

答: 客服常用话术是“我们正在帮您联系酒店核实”。此时, 你要向客服索要投诉工单号 (**Case ID**), 并明确告知对方你要求回复的截止时间(比如 24 小时内)。同时, 暗示自己将向消协或第三方监管机构(如 12315 或黑猫投诉)反馈, 通常能让平台升级处理优先级。

Q4: 酒店实际情况与 Booking 上的宣传严重不符(货不对板), 该怎么保留证据投诉？

答: 入住时发现房间脏乱、设施损坏或缺失, 第一步是用手机拍下清晰的照片和视频; 第二步是找酒店前台交涉, 录音或要一份书面证明; 第三步在 App 内直接把这些证据提交给 Booking 客服。证据越充分, 获得差价补偿或全额退款的成功率就越高。

Q5: Booking 账号被盗刷或者重复扣款, 应该找谁？

答: 一边联系 Booking 官方客服 核对该笔订单是否属于误扣, 另一边立刻联系你的信用卡发卡银行, 申请冻结卡片并对该笔异常交易发起“争议拒付”(Chargeback)。银行介入调查对商家有很强的约束力, 能有效追回资金。